বাংলাদেশ অভ্যন্তরীণ নৌ-পরিবহন কর্তৃপক্ষ
১৪১-১৪৩ মতিঝিল বা/এ, ঢাকা-১০০০।
www.biwta.gov.bd
মানব সম্পদ শাখা

স্মারক নম্বর: ১৮.১১.০০০০.০০০.০০৮.৯৯.০০৩১.২১.২৩৯

তারিখ: ১৫ বৈশাখ ১৪৩৩
২৮ এপ্রিল ২০২৬

বিষয়: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার (Grievance Redress System-GRS) এপ্রিল-২০২৬ মাসের প্রতিবেদন প্রসঙ্গে।

উপর্যুক্ত বিষয়ের প্রেক্ষিতে সদয় অবগতি ও পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য বাঅনৌপ-কর্তৃপক্ষ অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তি সংক্রান্তি এপ্রিল-২০২৬ মাসের প্রতিবেদন নির্ধারিত পৃথক "২টি ছক" (সংযুক্তি-১) এবং (সংযুক্তি-২) এতদসংঙ্গে সন্নিবেশ পূর্বক প্রেরণ করা হলো।
সংযুক্তিঃ বর্ণনামতে ৪(চার) পাতা।

সংযুক্তিসমূহঃ
(১) সংযুক্তি-১
(২) সংযুক্তি-২

২৮-০৪-২০২৬
রিয়ার এডমিরাল আরিফ আহমেদ মোস্তফা
চেয়ারম্যান
ফোন : ০২২২৩৩৮৫৫৬১
ফ্যাক্স : ০২ ২২ ৩৩৮৫৮৩৩
ইমেইল : chairman@biwta.gov.bd

সচিব
সচিব এর দপ্তর, নৌপরিবহন মন্ত্রণালয়।

দৃষ্টি আকর্ষণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):
সহকারী সচিব
সুশাসন শাখা, নৌপরিবহন মন্ত্রণালয়।

স্মারক নম্বর: ১৮.১১.০০০০.০০০.০০৮.৯৯.০০৩১.২১.২৩৯/১ (৩)

তারিখ: ১৫ বৈশাখ ১৪৩৩
২৮ এপ্রিল ২০২৬

সদয় জ্ঞাতার্থে/জ্ঞাতার্থে (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):
১। যুগ্ম সচিব, টিএ অধিশাখা, নৌপরিবহন মন্ত্রণালয়।
২। পরিচালক (আইসিটি) (ভারপ্রাপ্ত), পরিচালক (আইসিটি বিভাগ)-এর দপ্তর, বাংলাদেশ অভ্যন্তরীণ নৌ-পরিবহন কর্তৃপক্ষ(ওয়েব সাইটে প্রকাশের জন্য অনুরোধ করা হলো)।
৩। নথি।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার (Grievance Redress System) প্রতিবেদন ছক:

দপ্তর/সংস্থার নামঃ বিআইডব্লিউটিএ

মাসের নামঃ এপ্রিল/২০২৬খ্রিঃ

মন্ত্রণালয়/দপ্তর/ সংস্থার নাম	পূর্ব মাসের অনিষ্পন্ন অভিযোগের সংখ্যা	বর্তমান মাসে প্রাপ্ত অভিযোগ		মোট অভিযোগের সংখ্যা	নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা	অনিষ্পন্ন অভিযোগের সংখ্যা	তিন মাসের উর্দ্ধে অনিষ্পন্ন অভিযোগের সংখ্যা	ছয় মাসের উর্দ্ধে অনিষ্পন্ন অভিযোগের সংখ্যা	মন্তব্য
		অনলাইন	অফলাইন						
বিআইডব্লিউটিএ	২টি	১টি	নাই	৩টি	৩টি	নাই	নাই	নাই	-

২৬/০৪/২০২৬
মোঃ আ... হাবীব
সহকারী সমন্বয় কর্মকর্তা
বিভাগীয় মামলা সেল

২৬/৪/২০২৬
(নাহিদা বিনতে সাঈদ)
উপ-পরিচালক (মানব সম্পদ)

২৬.০৪.২০২৬
(মোহাম্মদ মিজানুর রহমান)
যুগ্মপরিচালক (মানব সম্পদ)

২৬/০৪/২০২৬
মোঃ কবির হোসেন
অতিরিক্ত পরিচালক

২৬/৪/২৬
নামঃ মোঃ সাইফুল ইসলাম
পদবীঃ পরিচালক(প্রশাসন ও মানবসম্পদ)
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা(অনিক)
ফোন-০২২২৩৩৮৪৬৩৪
ই-মেইল dadmin@biwta.gov.bd
বিআইডব্লিউটিএ'র হট লাইন-১৬১১৩।

সুশাসন শাখা, লোকপ্রশাসন মন্ত্রণালয়
১৬ বৈশাখ ১৪৩৩

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার (Grievance Redress System) মাসিক প্রতিবেদন ছক:

দপ্তর/সংস্থার নামঃ বিআইডব্লিউটিএ

মাসের নামঃ এপ্রিল/২০২৬খ্রিঃ

বর্তমান মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা		মোট (১+২)	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা	নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংক্ষিপ্ত বিবরণ	অনিষ্পন্নকৃত অভিযোগের সংখ্যা	মন্তব্য
পত্র/দরখাস্তযোগে	অনলাইনে					
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
নাই	১টি	১টি	৩টি (পূর্বের মাসের ২টি এবং বর্তমান মাসের ১টি)	বর্তমান মাসের ১টি এবং পূর্বের মাসের ২টি সহ মোট ৩টি নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের বিবরণঃ ১। ট্রাকিং নম্বর-১৮২৮৩৮৬৭৮৩০০০১ তারিখঃ ২৩/০২/২০২৬ এর মাধ্যমে জনাব মোঃ মাহফুজ (মোবাইল নং-০১৮২৮৩৮৬৭৮৩) কর্তৃক বিআইডব্লিউটিএ'র অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার (Grievance Redress System-GRS) আওতায় একটি অভিযোগ দাখিল করা হয় । অভিযোগ পত্রে উল্লেখ করা হয় যে, গত ২২/০২/২০২৬ তারিখ কিছু পণ্য ভোলা পাঠানোর উদ্দেশ্যে সদরঘাটে যাওয়া হয়। সেখানে একটি লোক দাড়িয়ে থাকে, যিনি ঘাটের লোক নন এবং কুলিও নন। কোন যাত্রী ব্যাগ নিয়ে আসলে সেটার জন্য টাকা দাবি করেন এবং টাকা দিলে ভিতরে ডুকতে দেওয়া হয়। ঐ লোকের সাথে নৌপরিবহন কর্মরত ব্যক্তিরা সরাসরি যুক্ত রয়েছে। এ বিষয়ে ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য অনুরোধ করা হয়। অভিযোগের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের বন্দর ও পরিবহন বিভাগের মতামত এই যে, ঢাকা নদী বন্দরের নিয়ন্ত্রাণাধীন টার্মিনাল এলাকায় প্রায় ২০ (বিশ) টি গেইট/গ্যাংওয়ে এর মাধ্যমে যাত্রী যাতায়াত করে। যাত্রীগণ নিজস্ব ল্যাগেজ ব্যাগেজ নিজে বহন করলে কুলি/পোর্টারগণ কর্তৃক কোন প্রকার শুল্ক/চার্জ নেওয়ার সুযোগ নেই। তথাপি অভিযোগে বর্ণিত পণ্য যাত্রী নিজে বহন করেছিলেন নাকি কুলি দ্বারা বহন করা হয়েছে তা উল্লেখ করেননি। উল্লেখ্য যে, ঢাকা নদী বন্দরের ওয়াইজঘাট-সিমসনঘাট, কার্গো গেইট (৩নং গ্যাংওয়ে) ও পার্কিং ইয়ার্ডের মাধ্যমে পরিবাহিত বাণিজ্যিক মালামাল উঠানামার লেবার হ্যান্ডলিং পয়েন্ট ২০২৫-২০২৬ অর্থ বছরে ইজারামূল্য বাবদ ৪,৫৬,২৫,০০০/- (চার কোটি ছাপান্ন লক্ষ পঁচিশ হাজার))টাকায় ইজারা প্রদান করা হয়েছে। বাণিজ্যিক পন্য উঠানামার ক্ষেত্রে কর্তৃপক্ষ কর্তৃক নির্ধারিত হারে শুল্ক প্রযোজ্য। তবে যাত্রীদের ল্যাগেজ ব্যাগেজ বহন না করে টাকা আদায় যাত্রী হয়রানির সামিল। প্রতিটি গেইটে ইজারাদার কর্তৃক ইউনিফর্মধারী কুলি নিয়োজিত রয়েছে। বহিরাগত কুলি দ্বারা ইজারাদারের মাধ্যমে শুল্ক আদায়ের সুযোগ নেই। তবুও অভিযোগকারীর অভিযোগটি বিবেচনায় এনে অত্র কর্তৃপক্ষের ঢাকা নদী বন্দর কর্তৃক কুলিদের শুল্ক এবং যাত্রী হয়রানির বিরুদ্ধে তদারকি বৃদ্ধি করা হয়েছে। তাছাড়া নির্দিষ্ট অভিযোগের ভিত্তিতে আলোচ্য ইজারাদারকে কারন দর্শানোর	নাই	-

				দর্শানোর পত্র জারী করা হয়েছে। এতদ্ বিষয়ে নির্দিষ্ট অভিযোগ পাওয়া গেলে আইনগত ব্যবস্থা গ্রহণ করা হবে। অভিযোগে উল্লিখিত নৌ-পরিবহনে কর্মরত ব্যক্তিগণ ইজারাদারকৃত পরিচালিত ঘাট হতে টাকা আদায়ে সম্পৃক্ত বিষয়টি সম্পূর্ণ ভিত্তিহীন/অসত্য। ঢাকা নদী বন্দর এলাকায় বেআইনিভাবে অর্থ আদায় এবং যাত্রী হয়রানি বন্ধে অত্র দপ্তর অত্যন্ত সচেতন ও দায়িত্বশীল। টার্মিনাল এলাকায় অবৈধ চাঁদাবাজি যাত্রী হয়রানি বন্ধে আইন শৃঙ্খলা রক্ষাকারী বাহিনীসহ বিভিন্ন সংস্থার কর্মকর্তা/কর্মচারী নিয়োজিত রয়েছে।সুতরাং অভিযোগটি গত ২০/০৪/২০২৬ তারিখ নিস্পত্তি করা হয়। ২। ট্রাকিং নম্বর-১৬০৮২৯০০৬৮০০০১ তারিখঃ ০৯/০৩/২০২৬ এর মাধ্যমে জনাব মোঃ হাসান (মোবাইল নং-০১৬০৮২৯০০৬৮) কর্তৃক বিআইডব্লিউটিএ'র অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার (Grievance Redress System-GRS) আওতায় একটি অভিযোগ দাখিল করা হয় । অভিযোগ পত্রে উল্লেখ করা হয় যে, সন্দ্বীপ এবং কুমিরা ঘাট কর্তৃপক্ষ হঠাৎ করে অকটেনের ঘাটতির কারণ দেখিয়ে স্পিড বোট পরিষেবা বন্ধ করে দেন। ফলস্বরুপ, সন্দ্বীপের হাজার হাজার সাধারণ যাত্রী চরম দূর্ভোগের সম্মুখীন হয়েছেন এবং যাতাযাত করতে অপ্রত্যাশিত অসুবিধার সম্মুখীন হয়েছেন। সন্দ্বীপ একটি দ্বীপ এলাকা এবং সন্দ্বীপ ও কুমিরার মধ্যে স্পিড বোট পরিষেবা স্থানীয় জনগণের জন্য দ্রুততম এবং সবচেয়ে প্রয়োজনীয় পরিবহন ব্যবস্থাগুলির মধ্যে অন্যতম। অনেক শিক্ষার্থী, চাকুরীপ্রার্থী, রোগী এবং নিত্যযাত্রী জরুরী ভ্রমণের জন্য এ পরিষেবার উপর নির্ভর করে। পূর্ব নোটিশ ছাড়াই হঠাৎ পরিষেবা বন্ধ করে দেয়া অনেক মানুষের জন্য গুরুতর সমস্যার সৃষ্টি করেছে। এ বিষয়ে ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য অনুরোধ করা হয়। অভিযোগের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের বন্দর ও পরিবহন বিভাগের মতামত এই যে, চট্রগ্রাম দপ্তরে নিয়ন্ত্রণাধীন কুমিরা- গুপ্তছড়া, বাঁশবাড়িয়া-গুপ্তছড়া ঘাটে গত ০৯/০২/২০২৬ খ্রিঃ তারিখে জ্বালানী সরবরাহে ঘাটতির কারণে স্পভীডবোট চলাচল সাময়িক বন্ধ থাকার বিষয়টি সঠিক। ডিজেল ও অকটেন সরবরাহে ঘাটতির কারণে স্পিডবোট চলাচল সাময়িক বন্ধ থাকলেও সী- ট্রাক এমভি মালঞ্চ এবং ফেরী-কপোতাক্ষ এর চলাচল স্বাভাবিক ছিল বিধায় যাত্রী পরিবহনে কিছুটা সমস্যা হলেও তা প্রকট আকার ধারণ করেনি। গত ০৯/০৩/২০২৬ খ্রিঃ তারিখে উক্ত ঘাটের ইজারাদার জ্বালানী স্বল্পতার বিষয়টি উল্লেখ পূর্বক জ্বালানী প্রাপ্তির জন্য চট্টগ্রামস্থ বন্দর ও পরিবহন বিভাগে আবেদন করেন। আবেদনের প্রেক্ষিতে অত্র দপ্তর হতে স্মারক নং-১৮.১১.১৫৪১.০৭৩.৪৫.০০২.২১/১৮৬, তারিখঃ ১০/০৩/২০২৬ খ্রিঃ ও ১৮.১১.১৫৪১.০৭৩.৪৫.০০২.২১/১৮০, তারিখঃ ০৯/০৩/২০২৬ খ্রিঃ এর মাধ্যমে পদ্মা অয়েল পিএলসি Ges মেঘনা পেট্রোলিয়াম লিঃ-কে ডিজেল ও অকটেন সরবরাহের জন্য পত্র প্রেরণ করা হয়। পত্র প্রাপ্তির ভিত্তিতে উক্ত কোম্পানি সমূহ জ্বালানী সরবরাহ করলে স্পীডবোট চলাচল স্বাভাবিক হয় এবং বর্তমানে স্বাভাবিক অবস্থা বিদ্যমান আছে। সুতরাং অভিযোগটি গত 20/0৪/2026 তারিখ নিস্পত্তি করা হয়।		

				৩। ট্রাকিং নম্বর-১৯২০৬০০৬০৬০০০২ তারিখঃ ০১/০৪/২০২৬ এর মাধ্যমে জনাব সাইমুন ইসলাম (মোবাইল নং-০১৯২০৬০০৬০৬) কর্তৃক বিআইডব্লিউটিএ'র অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার (Grievance Redress System-GRS) আওতায় একটি অভিযোগ দাখিল করা হয়। অভিযোগ পত্রে উল্লেখ করা হয় যে, রুপসা ঘাটে জন প্রতি ১ টাকা বেশি ভাড়া আদায় করা হচ্ছে। এ বিষয়ে সংশ্লিষ্টদের জিজ্ঞাসা করা হলে, জানানো হয় ডিজেলের দাম বৃদ্ধি, পাম্প বন্ধ এবং তেল না পাওয়ার কারণে ভাড়া ১ টাকা বেশি নেয়া হচ্ছে। এ বিষয়ে ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য অনুরোধ করা হয়। অভিযোগের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের বন্দর ও পরিবহন বিভাগের মতামত এই যে, কর্তৃপক্ষের নিযুক্ত ইজারাদার কর্তৃক কর্তৃপক্ষের নির্ধারিত রেইট চার্ট অনুযায়ী জন প্রতি ২টাকা হারে টোল আদায় করা হচ্ছে। তবে **"পূর্বে ও পশ্চিম রুপসা ইঞ্জিন চালিত নৌকা মাঝি সংঘ"** রেজিঃ নং- খুলনা ২৬৮ এর মাঝিগণ কর্তৃক যাত্রীদের কাছ থেকে জন প্রতি ১টাকা করে বেশি আদায় করছে। এ বিষয়ে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের লক্ষ্যে মোবাইল কোর্ট পরিচালনার নিমিত্তে ১ (এক) জন বিজ্ঞ নির্বাহী ম্যাজিষ্ট্রেট নিয়োজিত করণসহ মোবাইল কোর্ট পরিচালনার তারিখ নির্ধারণের জন্য জেলা প্রশাসক, খুলনা বরাবর পত্র প্রেরণ করা হয়েছে। সুতরাং অভিযোগটি গত ২০/০৪/২০২৬ তারিখ নিষ্পত্তি করা হয়।		

২৬/০৪/২০২৬
মোঃ আহসান হাবীব
সহকারী সমন্বয় কর্মকর্তা
বিভাগীয় মামলা সেল

২৬/৪/২০২৬
(নাহিদা বিনতে সাঈদ)
উপ-পরিচালক (মানব সম্পদ)

২৬.০৪.২০২৬
(মোহাম্মদ মিজানুর রহমান)
যুগ্মপরিচালক (মানব সম্পদ)

২৬/০৪/২০২৬
মোঃ কবির হোসেন
অতিরিক্ত পরিচালক

২৬/০৪/২৬
নামঃ মোঃ সাইফুল ইসলাম
পদবীঃ পরিচালক(প্রশাসন ও মানবসম্পদ)
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা(অনিক)
ফোন-০২২২৩৩৮৪৬৩৪
ই-মেইল dadmin@biwta.gov.bd
বিআইডব্লিউটিএ'র হট লাইন-১৬১১৩।

সুশাসন শাখা, নৌপরিবহন মন্ত্রণালয়